

EVOLUCIÓN DEL PROCESO DE MATRÍCULA EN LA UNED DE COSTA RICA

Msc. Guiselle Hidalgo M.

Licda. Ana Cecilia Murillo G.

UNED. COSTA RICA

RESUMEN

El presente artículo presenta la evolución del proceso de matrícula en la UNED de Costa Rica desde sus inicios a la actualidad. En el mismo se destacan dos procesos: 1) Proceso Centralizado que comprende desde los inicios de la institución hasta 1990 y 2) Proceso Descentralizado a partir de 1990. En ellos se describen las características y las deficiencias de cada uno y el aporte de la tecnología en el desarrollo de este proceso tan complejo e importante para cualquier institución de educación superior y en particular en el sistema de educación a distancia.

1. LA UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA, COSTA RICA (UNED)

La UNED surgió a finales de los años 70, concretamente en 1977, iniciando los cursos a partir del 1 de julio de 1978, como una institución pública y autónoma de Educación Superior.

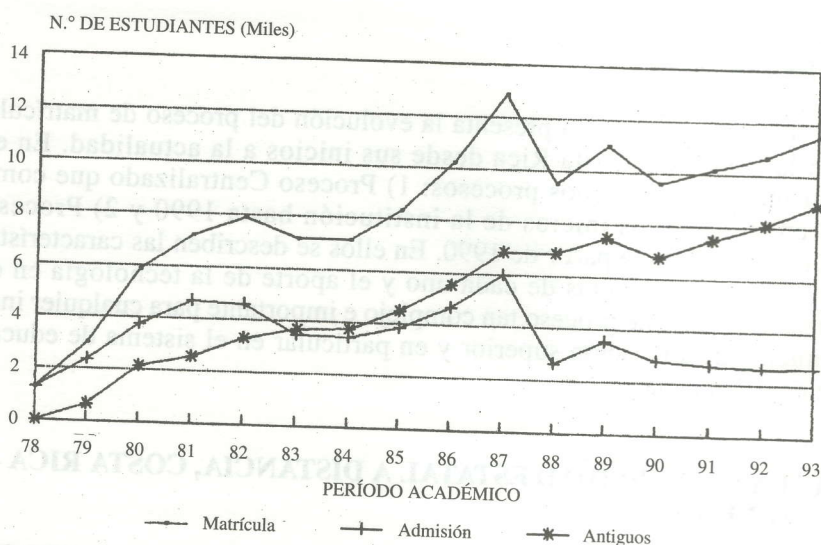
Formar profesionales en áreas prioritarias del desarrollo nacional, a través de un sistema de educación a distancia y atender sectores de la población costarricense que por diversas razones no pueden ingresar a centros de educación superior convencionales, son parte de sus objetivos fundamentales.

La población estudiantil de la UNED tiene características que la diferencian de las otras universidades, de acuerdo con el anuario estadístico del CIED en 1993, la mayor población la constituyen las mujeres cerca del 60%, el estado civil casado es el que prevalece, la edad promedio oscila de 25 años en el 1988 a 28 años en el 1993 (Anuario Estadístico, CIED, 1993).

La mayoría de estudiantes trabajan, siendo en el primer semestre de 1993 de un 61,3%, del cual un 81,2% son varones y un 48,5% son mujeres, ubicándose la mayor cantidad en labores de profesionales, técnicos y afines en el gobierno central.

El comportamiento de la matrícula en los 28 Centros Universitarios distribuidos en todo el país, se aprecia en el Gráfico n.º 1 y Gráfico n.º 2 (ver anexos).

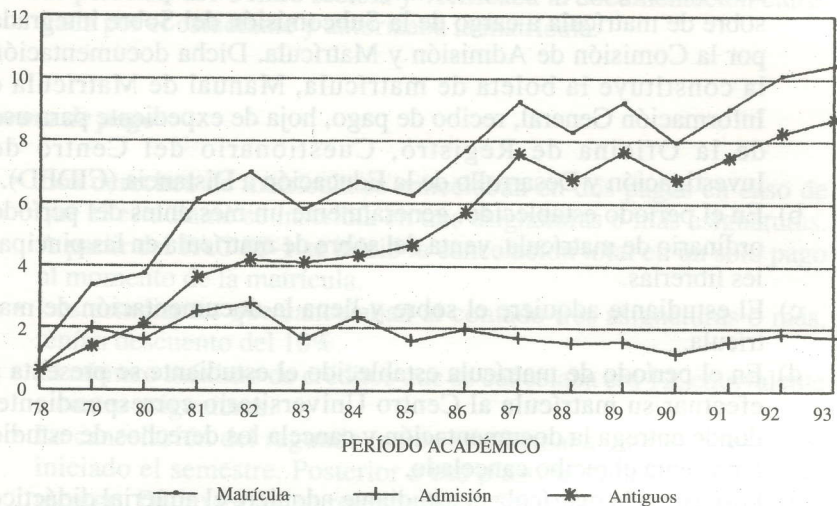
La universidad, durante sus años de existencia, ha venido realizando procesos integrados como el de matrícula en el que están involucrados



FUENTE: Oficina de Sistemas, UNED.

Gráfico n.º 1. Alumnos matriculados, admitidos y antiguos, primeros Pac's 1978-1993.

N.º DE ESTUDIANTES (Miles)



FUENTE: Oficina de Sistemas, UNED.

Gráfico n.º 2. Alumnos matriculados, admitidos y antiguos, segundos Pac's 1978-1993.

diversas dependencias de la institución en tareas que van desde la divulgación y promoción del proceso, elaboración y distribución de la documentación de la matrícula, hasta el procesamiento y depuración de la misma.

Al igual que se va dando un crecimiento de la población estudiantil paulatino en los diferentes períodos académicos, se produce un cambio sustancial en la evolución del proceso de matrícula desde un proceso centralizado hasta un proceso descentralizado que existe actualmente, el cual se encamina a futuro hacia la utilización de la tecnología de voz.

Esta innovación tecnológica se encuentra acorde con los cambios que de esta índole se están produciendo en nuestro país, producto de la influencia de la globalización.

2. ETAPAS DEL PROCESO DE MATRICULA

El proceso de matrícula en la UNED tiene las siguientes etapas:

- a) Elaboración de la documentación de matrícula que contiene el sobre de matrícula a cargo de la Subcomisión del Sobre integrada por la Comisión de Admisión y Matrícula. Dicha documentación la constituye la boleta de matrícula, Manual de Matrícula e Información General, recibo de pago, hoja de expediente para uso de la Oficina de Registro, Cuestionario del Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación a Distancia (CIDED).
- b) En el período establecido, generalmente un mes antes del período ordinario de matrícula, venta del sobre de matrícula en las principales librerías.
- c) El estudiante adquiere el sobre y llena la documentación de matrícula.
- d) En el período de matrícula establecido el estudiante se presenta a efectuar su matrícula al Centro Universitario correspondiente, donde entrega la documentación y cancela los derechos de estudio o presenta el recibo cancelado.
- e) Posterior a la matrícula el estudiante adquiere el material didáctico requerido en cada asignatura inscrita.

Estas etapas que componen el proceso de matrícula presentan diversas variantes según el tipo de proceso que históricamente se ha desarrollado en la UNED, los cuales describimos a continuación.

2.1. Proceso centralizado

El proceso de matrícula en la UNED inició en forma centralizada desde el PAC 78-2 hasta el período académico 90-1, en que se desarrolló un proceso descentralizado.

Este proceso presentó las siguientes características en los períodos comprendidos del 83-1 al 90-1:

Procedimiento de matrícula

- El estudiante compraba en las principales librerías y establecimientos comerciales el sobre de matrícula.
- Cancelaba el primer recibo incluido en el sobre de matrícula, en cualquier sucursal del Banco Nacional.
- Se presentaba con toda la documentación requerida en el Centro Académico o de Estudio.

- El personal del Centro recibía y verificaba la documentación entregada por el estudiante y autorizaba la matrícula.

Forma de pago

- Los derechos de matrícula se cancelaban en dos pagos en caso de que el estudiante se inscribía en tres asignaturas o más asignaturas. A partir del PAC 88-1 se inició la cancelación total en un solo pago al momento de la matrícula.
- Los estudiantes que cancelaban al contado tres asignaturas o más, tenían descuento del 10%.
- El número máximo de créditos que se cancelaba era 12, equivalente a cuatro asignaturas.
- La cancelación del segundo recibo se efectuaba un mes después de iniciado el semestre. Posterior a ese plazo se aplicaba un 20% de recargo. Dicho recibo se retiraba en el Centro Académico y el estudiante lo cancelaba en el Banco Nacional excepto los alumnos de los dos Centros Académicos ubicados en el Área Metropolitana (Metropolitano N1 y N2), que los cancelaban en la Oficina Financiera de la UNED.
- El estudiante que presentaba una situación económica difícil podía solicitar crédito de derechos de matrícula que eran analizados y resueltos por las Trabajadoras Sociales de la Oficina de Bienestar Estudiantil.
- Como requisito de matrícula, el estudiante antiguo debía presentar recibos cancelados del período académico anterior o una constancia de la Oficina Financiera de que se encontraba al día en las obligaciones económicas con la UNED.
- A partir del PAC 84-1 parte de los estudiantes de una carrera gozaban de exención de pago en sus estudios.

Material Didáctico

- El material didáctico requerido por el estudiante en cada asignatura, lo compraba en las principales librerías.
- El estudiante tenía descuento del 10% en la compra de material didáctico que fuera publicado por la editorial de la UNED. El cual se aplicaba en el período académico siguiente, previa presentación de facturas canceladas a la Oficina de Registro.

Plazos de matrícula

- La matrícula en el período ordinario, hasta el PAC 90-1 tenía una duración de tres semanas.
- El período extraordinario tenía una duración de una semana.
- El inicio del período académico generalmente era un mes calendario, después de concluida la matrícula ordinaria.

Reclamos de matrícula

- Los reclamos de matrícula los efectuaba el estudiante en el Centro Académico, teniendo como referencia listados o boletas elaboradas por la Oficina de Registro y distribuidas a los Centros.

Procesamiento de la documentación

Durante el proceso de matrícula los Centros Académicos por semana enviaban la documentación a la Oficina de Registro a través de los vehículos de la institución y en el caso de los Centros más alejados, por medio de encomiendas. La información contenida en la Boleta de matrícula se incorporaba al computador central Data General Modelo Nova 4/X ubicado en la Oficina de Sistemas a través de una terminal instalada en la Oficina de Registro localizados en el mismo edificio.

El personal de la Oficina de Registro debía procesar, seleccionar y distribuir dicha documentación.

Este procesamiento tenía una duración aproximada de dos meses una vez ingresada la documentación a la Oficina de Registro, plazo en el que se efectuaba la digitación y depuración de la matrícula. Por cuanto debía recibirse la documentación de 28 Centros distribuidos en todo el país y procesarla en el 100% con inconvenientes de llegada del material. Una vez concluido el procesamiento se enviaba listados o boletas a los Centros, con el objetivo de que los estudiantes verificaran su matrícula y efectuaran los reclamos correspondientes en el plazo establecido. Durante la selección de toda la documentación de matrícula se procedía a distribuir a la Oficina Financiera los recibos cancelados de los estudiantes.

Con esta descripción de características puede apreciarse que el proceso centralizado de matrícula tenía una duración promedio de 4 meses aproximadamente que iba desde el inicio de la matrícula ordinaria hasta el período de reclamos de matrícula.

Deficiencias del proceso

Entre las deficiencias que presentaba este proceso, podemos señalar las siguientes:

- El sistema de envío de la documentación no era totalmente confiable al presentarse problemas de extravío o entrega tardía de la documentación.
- Documentación incompleta que generaba inconsistencias y por ende múltiples reclamos.
- Se presentaron casos de estudiantes con morosidad y cuya recuperación era muy difícil, como en los casos en que el estudiante discontinuaba estudios o tenía créditos sin cancelar.
- Material didáctico en existencia en bodega porque al tener el estudiante la opción de comprarlo o no, en lugar de adquirirlo lo conseguía por otros medios, significando un alto costo institucional.
- Carencia de datos confiables que permitieran la proyección de compra de material externo y de producción de material interno.
- Carencia de información oportuna para la contratación de tutores en las diferentes asignaturas por Centro.

A partir del Período Académico 90-1, el Consejo Universitario de la UNED, en sesión N 837-89 art. 1 del 18 de octubre de 1989, toma una serie de disposiciones referentes al proceso de matrícula con la intencionalidad de:

- Garantizar a los estudiantes la entrega del paquete instructivo que lo conforman las Unidades Didácticas, las Guías de estudio, los materiales de apoyo a la tutoría presencial, los solucionarios de los instrumentos de evaluación, etc.
- Crear las condiciones necesarias para que los futuros profesionales de la UNED posean una biblioteca básica sobre los temas fundamentales de su especialidad.
- Reducir los costos y desenmarañar los procedimientos de captación de ingresos de la Universidad por estos rubros.

Se acuerda establecer una tarifa única para cada asignatura que dará derecho a los servicios de: tutoría telefónica, tutoría presencial, unidades didácticas de producción interna, libros no producidos por la UNED, guías de estudio, formularios de los instrumentos de evaluación, solucionarios, materiales de apoyo de la tutoría presencial, prácticas de laboratorio.

rio, envío de todos los materiales didácticos de cada estudiante al Centro Universitario, costo total de los créditos de la correspondiente asignatura.

2.2. Proceso descentralizado

El proceso centralizado tenía limitaciones para hacer frente a las nuevas políticas académico-financieras que sobre matrícula, había puesto en práctica la universidad. Fue necesario transformar la organización del proceso, que permitiera hacer frente a esas nuevas demandas. Estas exigencias apuntaban a disponer de información confiable y al día, con gran nivel de detalle.

En relación con las variantes introducidas respecto al proceso centralizado, se señalan las siguientes:

Procedimiento de Matrícula

- El estudiante posterior a adquirir el sobre de matrícula en las principales librerías, debía presentarse con la documentación al Centro Universitario correspondiente.
- En el Centro Universitario cancela el recibo correspondiente al costo de las asignaturas matriculadas y entrega la documentación al personal de Centro.
- El personal del Centro verifica la matrícula, la acepta y entrega al estudiante cupones por cada texto requerido en las asignaturas inscritas, con el objetivo de que el estudiante, en el plazo establecido, retire el material didáctico.
- El personal del Centro digita la información contenida en la boleta de matrícula a través de la microcomputadora conectada al computador central y general el comprobante de matrícula.

Forma de pago

- El estudiante cancela en un solo pago durante la matrícula el costo de las asignaturas inscritas, con derecho al material didáctico de cada una.
- En caso de que el estudiante presentara una difícil situación económica podía solicitar beca, programa a cargo de la Oficina de Bienestar Estudiantil que se inicia en el PAC 90-2, eliminándose las exenciones de pago.

Material Didáctico

Con la digitación diaria de la matrícula en los Centros, la información necesaria para realizar las labores de distribución de los materiales didácticos, se obtiene en forma oportuna y precisa en todo el país. El material debía distribuirse a los Centros Universitarios pocos días después de la finalización del proceso de matrícula, y solamente, de esa manera, el estudiante podría cumplir con sus compromisos académicos según la calendarización establecida, y la universidad también cumpliría, con una entrega oportuna del material que había sido previamente pagado por el estudiante.

Plazas de matrícula

El conocer el comportamiento de la matrícula durante el proceso, permitió reducir el período, puesto que se daban concentraciones los fines de semana, y ciertos días entre semana, la matrícula era baja, y no justificaba la inversión y esfuerzo dedicados. La matrícula pasó de durar un mes completo a solo dos fines de semana, sin ninguna repercusión en la matrícula total.

Contratación de Profesores

La contratación de profesores por curso en función de la matrícula debía llevarse a cabo con suficiente antelación para atender los compromisos académicos del período, tales como tutoría, cuidado de exámenes, entre otros.

Publicidad

La Universidad realizaba un intensivo programa de publicidad, durante el período de matrícula, que se ha venido ampliando a través del tiempo. Estas transformaciones del proceso traían como una ventaja adicional el poder disponer de la información del comportamiento de la matrícula diaria, facilitando la introducción de mejoras en este programa de divulgación planificado.

Caracterización del Proceso Descentralizado

La solución general planteada, fue a través de un sistema automatizado en línea, con una red de comunicación que cubriera el territorio nacional. La introducción de esta transformación debía ser implantada por etapas, de manera que, la meta a alcanzar, estuviera en la conexión total de los centros universitarios.

La complejidad de manejar este sistema integrado ocasionada por la distancia y la escasa en unos casos o ausencia en otros, de una cultura informática en los centros universitarios, llevó a definir etapas que garantizaran el éxito del proceso descentralizado, aún con las limitaciones existentes. Se consideró entonces, un proceso gradual cuya meta fuera la cobertura total del país.

2.3. Etapas del proceso descentralizado

1 Etapa: Proceso de regionalización

En el año de 1990, el segundo semestre, dio inicio el proceso descentralizado. En esta etapa se optó por definir siete regiones en el territorio nacional, cada una con un Centro Universitario base, elegido por su ubicación geográfica y sus condiciones de infraestructura física, donde se administraría la matrícula de la región. Algunos centros operaron aislados por la dificultad en el acceso terrestre. En el diagrama n.º 1 se resumen las regiones definidas.

Fue necesario contar con un sistema de transporte terrestre que diariamente trasladara la documentación de matrícula al centro base para ser digitado en el sistema automatizado en línea ubicado en la capital. Se utilizó la red telefónica nacional con equipo de comunicación (modem) de baja velocidad (2400 bps).

El personal a cargo del proceso en la región fue enviado desde la sede central, era personal capacitado de la unidad de Sistemas y de Registro. Esto permitía controlar el factor técnico, y concentrar la atención en la organización administrativa.

El papel desempeñado por los centros universitarios en este momento fue a nivel de expectadores del proceso, pues se consideró riesgoso delegar en estos la responsabilidad de esta primera experiencia, pues no habían condiciones que garantizaran el éxito.

Los resultados esperados se cumplieron, sin embargo, como era de esperar, al ser ésta una primera experiencia, surgieron algunos imprevi-

REGIÓN	CENTROS ACADÉMICOS QUE COMPRENDE	CENTRO ESTRATÉGICO
1- SAN JOSÉ	METROPOLITANO N.º 1 METROPOLITANO N.º 2	METRO. 1 METRO. 2
2- CENTRAL	PURISCAL - QUEPOS OROTINA - PALMARES HEREDIA - ALAJUELA	ALAJUELA
3- CARTAGO	CARTAGO	CARTAGO
4- SUR-OESTE	PÉREZ ZELEDÓN - SAN VITO BUENOS AIRES - C. NEILLY PALMAR NORTE	PÉREZ ZELEDÓN
5- NORTE	CAÑAS - UPALA LIBERIA - JICARAL STA. CRUZ - NICOYA PUNTARENAS	CAÑAS
6- SAN CARLOS	SAN CARLOS	SISTEMAS
7- SAN MARCOS	SAN MARCOS	
8- NOR - ESTE	GUÁPILES - BATAÁN LIMÓN - TURRIALBA LA REFORMA - SIQUIRRES	

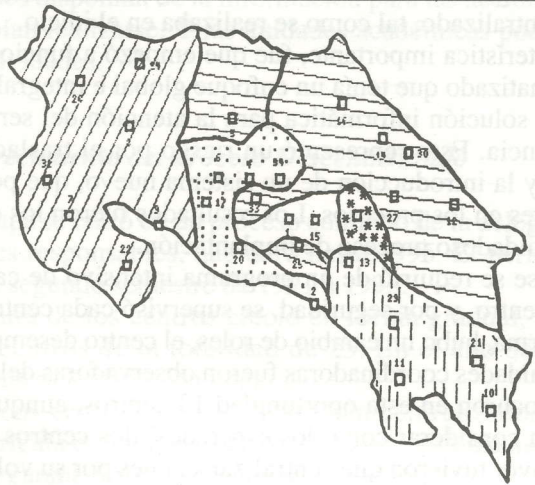


Diagrama n.º 1.

tos, a los cuales se les pudo dar atención oportuna, y sirvieron para hacer ajustes en las etapas siguientes.

Las principales enseñanzas de esta etapa, fue la necesidad de mantenimiento preventivo al equipo computacional cercano al inicio del proceso, contar con equipo protector en ciertas regiones, y la disponibilidad de equipo de respaldo para casos de emergencia, ocasionados por fallas en el equipo en operación. Así como la conveniencia de utilizar líneas telefónicas específicas para la comunicación, de manera que no interfieran con el funcionamiento normal de la universidad.

En esta primera etapa, la unidad de Sistemas, asumió funciones nuevas que correspondían a otras unidades, pero que, en primera instancia se necesitaban identificar y conocer globalmente, para proceder a delegar en las siguientes etapas, sin ningún riesgo. De manera que, hubo una concentración de actividades que no aplicaban a las unidades coordinadoras del proceso, pero, no obstante, permitió un mejor conocimiento de la nueva organización.

II Etapa: Delegación en el Centro Universitario

Esta etapa se llevó a cabo en el año 1991 primer semestre. Se caracterizó porque la digitación la asumió el centro universitario y se rompió con el esquema de regiones. El ingreso de información descentralizada fue parcial en algunos centros universitarios, y en los restantes, se siguió un proceso centralizado, tal como se realizaba en el inicio.

Otra característica importante, fue que empezó a funcionar un nuevo sistema automatizado que tenía un enfoque global e integral en el planteamiento de la solución informática para la atención del servicio al estudiante a distancia. Esto representó un riesgo por el traslado masivo de información, y la introducción de un sistema nuevo, que por lo general, conlleva errores en los procesos. Los resultados fueron los esperados, en razón de un cuidadoso proceso de implantación.

En esta fase se requirió de un programa intensivo de capacitación al personal del centro, y por seguridad, se supervisó cada centro seleccionado. De esta forma, hubo un cambio de roles, el centro desempeñó un papel activo y las unidades coordinadoras fueron observadoras del proceso.

Se seleccionaron en esta oportunidad 13 centros, aunque los resultados se pueden considerar como los esperados, dos centros de población estudiantil mayor tuvieron que centralizarse, pues por su volumen, el personal capacitado tuvo que desviar sus funciones en otras tareas propias del proceso, y requirió dársele apoyo centralizado.

Una de las enseñanzas de este proceso, fue la necesidad de dotar de mayor recurso humano y computacional a los centros, y de lograr la identificación de todo el personal.

Asimismo, la conveniencia de que el personal recibiera capacitación básica en el manejo de software para microcomputadora, puesto que, aún en esta etapa, la mayoría desconocía incluso los comandos básicos del sistema operativos DOS. Pese a estas limitaciones, la actividad despertó entusiasmo entre el personal del centro, aunque significó asumir nuevas tareas.

Posterior a esta etapa, se pusieron en práctica reuniones periódicas, que contribuyeron a mejorar las condiciones de trabajo y facilitó la generalización hacia otros centros universitarios.

Se detectaron grandes limitaciones de recursos, y la necesidad de crear una identificación general a nivel operativo y administrativo, de todas las unidades involucradas en dicho proceso.

Todavía en esta fase la dedicación de las unidades coordinadoras era excesiva y prácticamente se paralizaban las restantes actividades en las unidades de Registro y de Sistemas.

El estudiante podía revisar su matrícula con base en el informe entregado, y así garantizar la confirmación de sus cursos. El centro universitario podía tener acceso a información del estudiante, conocer mejor su población estudiantil, entregar récord académicos al estudiante, resolver sus problemas de recursos y reforzar la integración con la universidad. Las autoridades disponían de la información para las acciones que a nivel ejecutivo debían realizarse. Y las unidades académicas podían planificar mejor sus actividades.

III Etapa: Crecimiento del Proceso Descentralizado

En esta etapa se entró en un proceso continuo de la delegación de tareas en unidades responsables, que duró hasta 1995. El período que comprende va del segundo semestre de 1991 a 1995.

La cobertura de los centros creció en forma gradual, hasta llegar a conectar 22 centros de la totalidad de 25. En el año de 1996 primer semestre se espera la conexión integral.

En los pocos centros que quedaban aún centralizados, se optó por digitar la matrícula diaria por teléfono directo al sistema automatizado, y de esta forma garantizar la información actualizada.

Desde los primeros años, se empezó a utilizar la Red Pública RAC-SAPAC con una velocidad de 9.600 bps. Se eligieron los centros univer-

sitarios de mayor población estudiantil, un total de 13 centros se conectaron a esta red. Los restantes continuaron su matrícula con la Red Telefónica Nacional, a la velocidad de 2.000 bps. El diagrama n.º 2 muestra la Red Institucional utilizada.

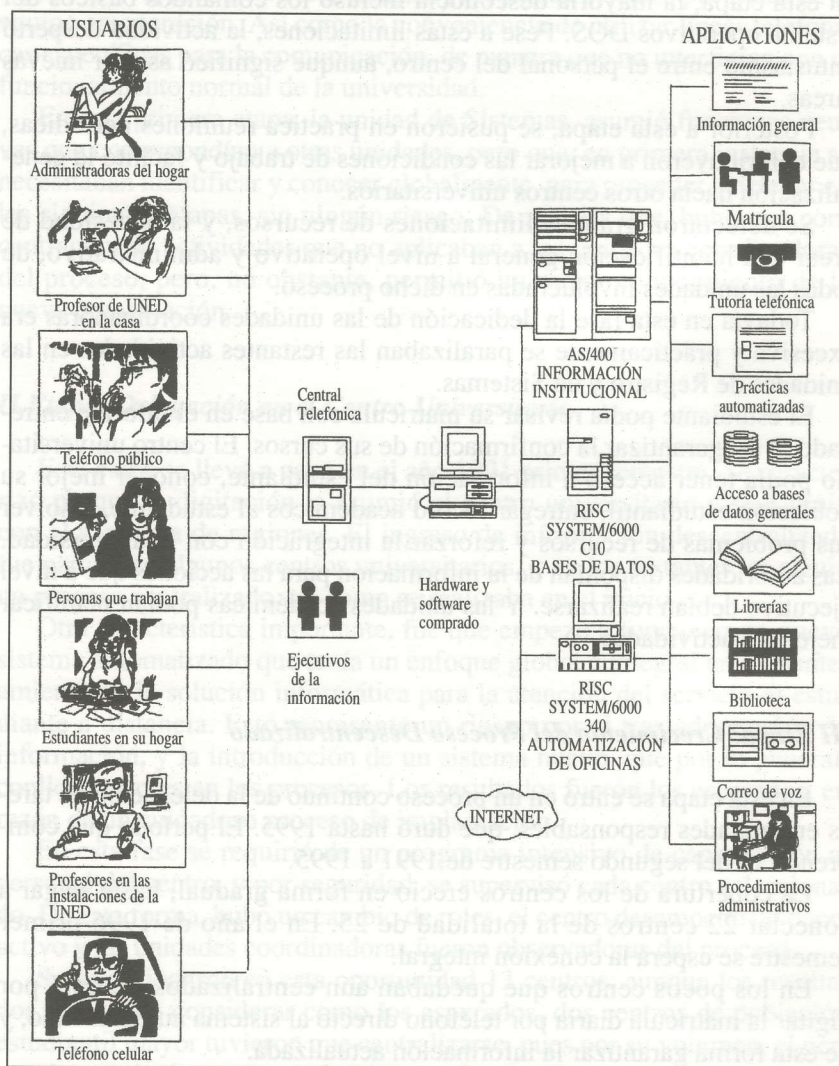


Diagrama n.º 2. Diagrama del sistema de respuesta de voz.

Se hicieron esfuerzos para dotar de más recursos a los centros universitarios con equipo computacional, se asignó personal adicional, y se fue dotando de una segunda línea telefónica, con fines de comunicación. Durante el presente año, se completa este esfuerzo en la totalidad de los centros.

El Centro Universitario de San José es el de mayor población estudiantil, representa el 30% de la totalidad. Para garantizar la digitación al día, en el primer semestre de 1992, se decidió trasladar el proceso a la sede central. La cantidad de recursos humanos y computacionales que demanda, dificulta la administración en forma remota.

Este centro sirvió de modelo para la introducción de mejoras y la incorporación de nuevos módulos, tal como, el cobro y asignación de material. Fue necesario entrar en un proceso continuo de adaptación de los procedimientos administrativos para lograr atender las concentraciones de estudiantes en horas críticas.

En general, el proceso de matrícula viene operando en condiciones normales, con una organización que atiende las exigencias del proceso, y fue producto de un ajuste continuo, que ha permitido conocer al día, y en forma confiable, la información de la matrícula, durante el período, para los fines de programación y toma de decisiones.

3. PROYECCIONES CON LA TECNOLOGÍA DE VOZ

El proceso de matrícula de la UNED es complejo, incorpora la admisión, el cobro y la distribución de materiales. La admisión, la matrícula y el cobro se realiza en el mismo momento, la entrega del material se hace en un tiempo posterior. Los estudiantes se pueden matricular en cualquier centro para cualquier otro. Existen materias con cupo limitado a nivel del centro o de la totalidad de la población. El carné se asigna a los estudiantes nuevos en el proceso de matrícula. Solo con un proceso integrado, se logra eficiencia y eficacia en estas condiciones.

El tiempo de respuesta oscila de 30 minutos a 3 horas por estudiante, el tiempo mayor es en horas críticas en centros grandes (gran concentración de estudiantes). Además, requiere de muchos recursos computacionales y humanos.

Concentrar el cobro en el centro universitario representa riesgos personales y financieros, pues, el personal se debe trasladar a la agencia bancaria en horas nocturnas para depositar altas sumas de dinero, con una vigilancia deficiente. La opción de facilitarle al estudiante el pago posterior en el banco, tiene riesgos de morosidad, e introduce un paso adicional.

nal en el proceso. Además, los horarios de servicio en los bancos regionales son reducidos.

Tal como se lleva a cabo el proceso de matrícula, exige la concentración de muchos esfuerzos, una planificación cuidadosa y la utilización de varios recursos telemáticos que deben operar bajo un celoso programa de mantenimiento preventivo y correctivo. En algunas unidades la dedicación absorbe sus actividades, produciendo retrasos en otras actividades.

Para transformar el proceso que resuelva los problemas descritos de seguridad, exigencia en dedicación, utilización de recursos computacional y humanos adicionales y además, produzca disponibilidad de información inmediata, lleva a considerar un medio tecnológico accesible al estudiante en cualquier parte del territorio nacional, fácil de utilizar y que esté disponible las 24 horas. Es decir, trasladar al estudiante la administración de su propia matrícula con independencia en lugar y tiempo, requisitos básicos para un servicio de un estudiante a distancia.

La utilización de la tecnología de voz, como medio de comunicación, por su cobertura y eficacia es la opción más indicada para introducir mejoras al proceso de matrícula. Aunque la universidad tiene en trámite la formalización de un convenio con un banco estatal para dotar de equipo computacional propio al estudiante, los resultados no son inmediatos, pasará un tiempo antes de que el estudiante cuente con su equipo personal y se pueda descentralizar los servicios en su lugar de residencia o de trabajo.

La universidad ha elaborado un proyecto tecnológico que incorpora la tecnología de voz en los servicios que ofrece al estudiante, tanto de carácter académico como administrativo. En él se especifican sus bondades para el servicio que ofrece la universidad, y en particular para realizar un proceso de matrícula como el descrito. En el diagrama n.º 3 extraído de este proyecto se esquematiza su potencial para nuestro sistema educativo a distancia.

En el segundo semestre del año 1995 se estará adquiriendo esta tecnología para ejecutar la primera etapa de este proyecto. En el año de 1996, se tendrá la primera experiencia de un proceso de matrícula con tecnología de voz, cuya implantación se hará también en forma gradual.

Las modificaciones que introduciría una tecnología de voz en el proceso de matrícula son varias, desde transformaciones en el procedimiento hasta la posibilidad de introducir un programa de orientación al estudiante. Sería el propio estudiante el que ingresaría su matrícula al sistema automatizado desde cualquier teléfono y a las horas según su conveniencia. El pago lo haría en el banco, posterior a esto, quedaría confirmada su matrícula.

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA OFICINA DE SISTEMAS

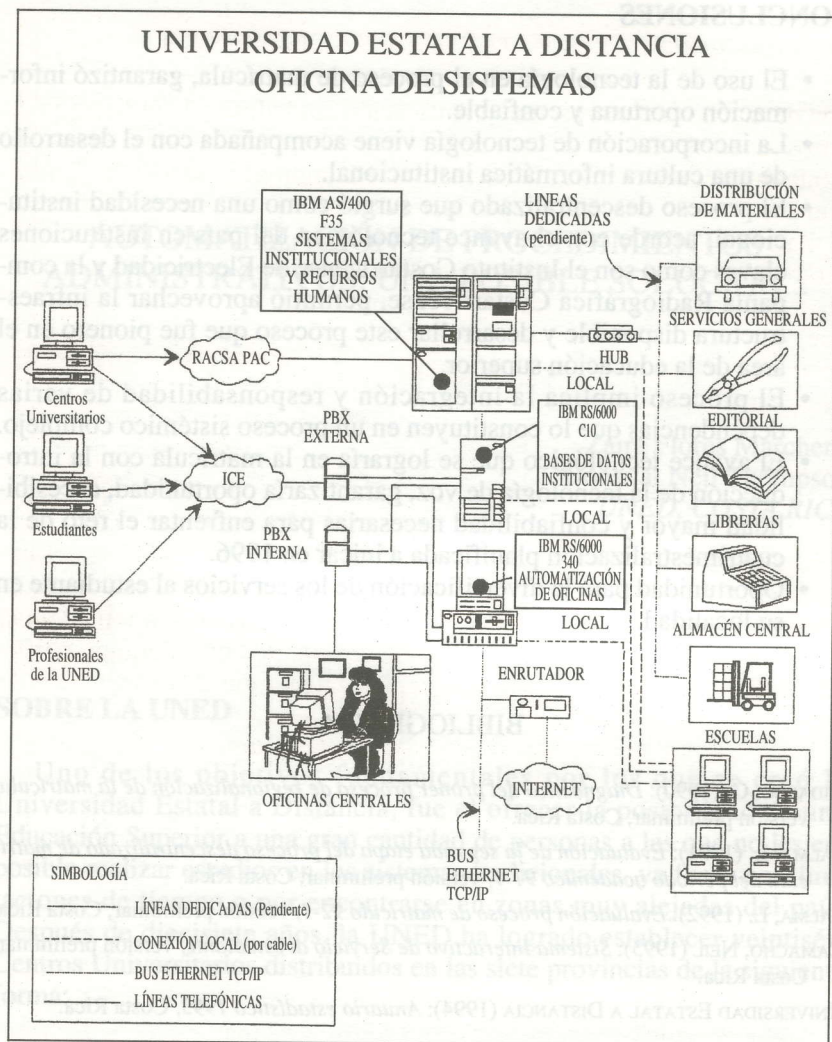


Diagrama n.º 3. Redes de comunicación institucional (agosto 1995).

Las dificultades planteadas referidas a seguridad, uso de recursos, y dedicación estarían resueltas. Por otro lado, el estudiante realizaría su matrícula de acuerdo con su propia administración del tiempo, y sin necesidad de trasladarse al centro universitario.

CONCLUSIONES

- El uso de la tecnología en el proceso de matrícula, garantizó información oportuna y confiable.
- La incorporación de tecnología viene acompañada con el desarrollo de una cultura informática institucional.
- El proceso descentralizado que surgió como una necesidad institucional, acorde con el avance tecnológico del país en instituciones claves como son el Instituto Costarricense de Electricidad y la compañía Radiográfica Costarricense, permitió aprovechar la infraestructura disponible y desarrollar este proceso que fue pionero en el área de la educación superior.
- El proceso implica la integración y responsabilidad de varias dependencias que lo constituyen en un proceso sistémico complejo.
- El avance tecnológico que se lograría en la matrícula con la introducción de la tecnología de voz, garantizaría oportunidad, accesibilidad mayor y confiabilidad necesarias para enfrentar el reto de la cuatrimestralización planificada a iniciar en 1996.
- Oportunidad para la diversificación de los servicios al estudiante en su localidad.

BIBLIOGRAFÍA

- HIDALGO, G. (1990): *Diagnóstico del primer proceso de regionalización de la matrícula*, versión preliminar, Costa Rica.
- PALMA, L. (1991): *Evaluación de la segunda etapa del proceso descentralizado de matrícula del período académico 91-I*, versión preliminar, Costa Rica.
- PALMA, L. (1992): *Evaluación proceso de matrícula 92-I*, versión preliminar, Costa Rica.
- CAMACHO, NEIL (1995): *Sistema Interactivo de Servicio al estudiante*, versión preliminar, Costa Rica.
- UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA (1994): *Anuario estadístico 1993*, Costa Rica.